



EPZ Emerald Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság - továbbiakban Társaság

Panaszkezelési szabályzat

Az Igazgatóság 1/2018 (04.17.) számú igazgatósági határozat alapján 2018. április 17-én elfogadta.

Panaszkezelési Szabályzat

Az EPZ Emerald Pénzügyi Zrt. – továbbiakban: Társaság - az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panaszügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet - felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét - nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

Jelen szabályzat a Társaság az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint nyilvántartás vezetésének szabályairól szól. A Társaság jelen szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe. További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Panaszügyintézés helye: 1074 Budapest, Dohány utca 12-14.

Telefonszáma: 06-1-492-0030

E-mail címe: office@epz.hu

I. A panasz

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki/amely a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézést meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység/ek/ vagy munkatárs/ak köre/ végzi.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

IV. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít elsősorban az 1.sz. melléklet szerinti 'Panaszügyintézés formanyomtatványa' dokumentumon, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.
 - 1.1. Az ügyfeleknek a szóbeli panasz megtételére a Társaság székhelyén minden munkanapon 8 és 16 óra között van lehetősége.
 - 1.2. Az ügyfelek telefonon közölt szóbeli panaszukat minden munkanapon 8 és 20 óra között van lehetősége megtenni. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
 - 1.3. A Társaság az ügyfelek írásbeli panaszait elektronikus eléréssel folyamatosan fogadja.
2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (e-mailben) történő benyújtását is lehetővé teszi.

V. A panasz rögzítése

1. A panaszt - annak elintézéséig - a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
2. A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig őrzi meg, és azt kérésre bemutatja.
3. A Társaság munkatársa segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
4. A Társaság lehetőségei függvényében elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
5. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
6. A Hpt. 288. § (2) bekezdésének megfelelően a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsájta a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

VI. Tájékoztató

1. A panaszügyintézésről a Társaság székhelyén, az ügyféltérben tájékoztatót helyez el, amelyben feltünteti a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.

VII. Panaszbejelentő nyomtatvány

1. A Társaság a panaszügyintézés keretében jelen szabályzat 1. számú mellékletében meghatározott és rendszeresített nyomtatványt használja.

VIII. A panaszügy intézése

1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
4. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
5. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
6. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
7. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván. A panaszkezelési nyilvántartás tartalmazza a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, a panasz kezelésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét, valamint a panasz megválaszolásának időpontját.
8. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. pénzügyi szervezeten belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
9. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

10. A szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
11. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A szolgáltatónak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávétési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

IX. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylatmegőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.
2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
4. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti. A Társaság a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számít fel.

X. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

1. A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, hanem a panaszt érdemi elintézésre az érintett pénzügyi szervezethez továbbítja.
2. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

Budapest, 2018. április 17.

Krankovics Sándor
igazgatóság elnöke

**EPZ Emerald Pénzügyi
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszügyintézés formanyomtatványa